Servicios de Intérprete

Servicios de Intérprete para personas con poco dominio del inglés.

Para obtener una copia de este folleto, puede comunicarse con la **Junta de Personal Estatal** (State Personnel Board – SPB).

Por correo electrónico a:
bilingual@spb.ca.gov

Por escrito a:
State Personnel Board
801 Capitol Mall
Sacramento, CA 95814

Telefónicamente a:
(916) 651-9017
TDD (916) 651-8782

El Estado de California es un empleador que respeta la igualdad de oportunidades en conformidad con las leyes estatales y federales.

STATE PERSONNEL BOARD

Bilingual Services Program

Spanish - Español
2007

Estado de California

Notificación de Servicios de Intérprete

LA JUNTA ESTATAL
DE PERSONAL DE
CALIFORNIA
www.spb.ca.gov

Ley Estatal.

Se requiere que el Estado de California suministre comunicación efectiva entre el gobierno y todas las personas del estado. Los programas y servicios del estado deben estar disponibles para todos aquellos con limitaciones en el dominio del inglés (LEP, por su sigla en inglés). Si no tiene buen dominio del idioma inglés tiene derecho a tener acceso, en su idioma nativo, a la información relacionada con los programas y servicios a los que usted pueda tener derecho.

Los departamentos del Estado pueden ayudarle asignándole personal bilingüe certificado con dominio en el idioma, diferente del inglés, que usted hable, o facilitándole intérpretes calificados. Los departamentos del estado deberán, además, facilitarle copias de los documentos, formularios y otros materiales escritos, traducidos a su idioma nativo. Si un departamento no cuenta con este material traducido, podrá asignarle un intérprete para que le explique la información y le ayude a tramitar cualquier documentación necesaria.

Varios departamentos del estado ofrecen servicios directos al público para tratar con las personas con las que usted deba realizar tramites regular u ocasionalmente. Algunos ejemplos de los empleados con los que usted pueda tener contacto para acceder a información, programas y servicios estatales pueden incluir:

- Representantes del **Departamento de Vehículos Motorizados** cuando deba registrar un vehículo u obtener una licencia de conducción;
- **Patrulleros de Carreteras de California** que detengan el tráfico o realicen investigaciones de accidentes de tránsito;
- Representantes del **Departamento de Creación de Empleos** o **la Junta de Apelaciones de Seguro de Desempleo** al presentar la solicitud de pago de prestaciones por desempleo;
- Representantes del **Departamento de Relaciones Industriales** y Jueces al presentar una reclamación salarial contra un empleador;
- Guardas encargados de hacer cumplir las normas de **Caza y Pesca** o los miembros de la **Guardia Montada de los Parques Estatales** al hacer uso de las instalaciones de parques recreativos del estado.

¿Cómo solicitar un Intérprete?

El primer paso consiste en informar sus necesidades de idioma mediante la solicitud de un intérprete que domine el idioma nativo que usted habla. No debe exigírsele que usted suministre o pague su intérprete. Un departamento estatal solo podrá pedir, en casos de emergencia, o para obtener información no esencial, como la identificación del idioma que usted habla, que un miembro de su familia o un menor le interprete. Siempre debe recurrirse a un intérprete calificado para garantizar una comunicación efectiva entre usted y el departamento estatal.

La ley requiere que los departamentos del estado cuenten con la misma información disponible en inglés en los idiomas nativos del público al que atienden. El departamento del estado determinará si proporciona dicho acceso mediante intérpretes, materiales traducidos u otros recursos bilingües disponibles.

Información sobre Quejas.

Si un departamento del estado no le suministrare el intérprete o los materiales traducidos solicitados, usted deberá pedir que le permitan hablar con un administrador. Si dicha persona no pudiere ayudarle, puede comunicarse con el Programa de Servicios Bilingües de la Junta de Personal Estatal (State Personnel Board – SPB -, Bilingual Services Program) para ayuda adicional.

La SPB cuenta con una línea telefónica gratuita para recibir quejas por falta de acceso a los correspondientes idiomas de quienes no obtienen acceso a los servicios del estado en idiomas distintos al inglés. El número de la línea telefónica de la SPB para la atención de quejas es: 1-866-889-3278.

Este número lo comunica con un servicio de grabación en el que podrá dejar un mensaje explicando los detalles de su queja. Le recomendamos escuchar atentamente las instrucciones y esperar para seleccionar el idioma que desea utilizar. Estos servicios de grabación de voz contienen instrucciones en inglés, vietnamés, cantonés, tagalog, mandarín, coreano, ruso, armenio, japonés, punjabí, árabe, y farsi. Si su idioma no es ninguno de estos, tendrá que comunicarse con la SPB en el (916) 651-9017 o, para las personas con discapacidad auditiva, con los servicios CA Relay Services en el 711 para solicitar ayuda. La SPB intentará identificar su idioma y procurará localizar un intérprete calificado que domine su idioma nativo. Tenga en cuenta que su llamada quedará en turno mientras se establece contacto con el intérprete.

El Proceso de Manejo de Quejas.

La SPB recuperará su mensaje de voz en el término de dos días hábiles contados a partir de la fecha en que se reciba. En caso de requerir información adicional sobre su queja, la SPB se comunicará con usted, de lo contrario, la SPB identificará el departamento estatal responsable y remitirá el asunto al departamento del coordinador bilingüe. Si su queja no se relaciona con el acceso a un idioma por parte de un departamento del estado, la SPB intentará identificar a la persona responsable y usted recibirá información sobre los procedimientos de queja disponibles.

Es responsabilidad de cada departamento del estado permitirle el nivel de acceso adecuado a la información y los servicios en su idioma nativo. El proceso de presentación de quejas de la SPB garantiza que su queja llegue al departamento responsable de resolver su problema relacionado con el acceso a la atención en su idioma. Si su llamada no es devuelta en el término de una semana de haber presentado su queja, llame al número de la línea gratuita y deje un segundo mensaje. Un empleado de la SPB se comunicará con usted al siguiente día hábil para determinar el estado de su queja.